

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Pengertian Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri. Kata pajak sering terkait dengan kata Retribusi. Padahal keduanya jelas memiliki pengertian yang berbeda. Retribusi menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 adalah “Pungutan daerah sebagai pembayaran atas atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/ atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.”

Sedangkan pengertian Pajak Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soeminto, SH yang dikutip dalam buku karangan Prof. Dr. Mardiasmo (2011:1) adalah : “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa

timbang (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari pengertian pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib dari rakyat untuk negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, tanpa mendapatkan kontraprestasi langsung dan digunakan untuk kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang terbesar didalam APBN. Pendapatan Negara yang berasal dari instrumen perpajakan dialokasikan untuk memenuhi seluruh kepentingan rakyat Indonesia.

2.2 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang melakukan kegiatan kewajiban perpajakan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam Undang-Undang yang menjadi No.7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang No. 36 Tahun 2008, yang menjadi subjek pajak adalah:

1. Orang Pribadi dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan yang menggantikan yang berhak.
2. Badan, dan
3. Bentuk usaha tetap.

Subjek pajak tersebut dinyatakan menjadi Wajib Pajak apabila telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang berguna sebagai Identitas Wajib Pajak untuk melakukan seluruh kegiatan dan pengadministrasian dalam perpajakan.

2.3 Fungsi Pajak

Ada beberapa fungsi pajak mulai dari fungsi anggaran dalam penerimaan negara dalam negeri (APBN) untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat, hingga fungsi pajak untuk menjaga stabilitas perekonomian di Indonesia.

Beberapa fungsi pajak tersebut yaitu :

1. Fungsi pajak yang pertama adalah fungsi anggaran atau penerimaan (*budgetair*) yaitu: pajak merupakan salah satu sumber dana yang digunakan pemerintah dan bermanfaat untuk membiayai pengeluaran negara. Penerimaan negara dari sektor perpajakan dimasukkan ke dalam komponen penerimaan dalam negeri pada APBN.
2. Fungsi pajak yang kedua adalah sebagai fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu: pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.
3. Fungsi pajak yang ketiga adalah sebagai fungsi stabilitas yaitu : pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah. Contohnya adalah kebijakan stabilitas harga dengan tujuan untuk menekan inflasi dengan cara mengatur peredaran uang di masyarakat lewat pemugutan dan penggunaan pajak yang lebih efisien dan efektif.

4. Fungsi pajak yang keempat adalah fungsi redistribusi pendapatan yaitu : pajak sebagai pendapatan negara digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

Keempat fungsi pajak tersebut diharapkan dapat memenuhi seluruh kepentingan rakyat Indonesia serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi hingga mencapai kestabilan perekonomian Negara Indonesia.

2.4 Sistem Pelayanan Perpajakan Indonesia

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berkewenangan mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Sebagaimana sudah dijelaskan dibagian sub-bab Pelayanan Perpajakan Sebagai Pelayanan Publik, pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, tentu berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau badan usaha yang berorientasi laba.

Perbedaan ini dikarenakan, Direktorat Jenderal Pajak salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas menghimpun penerimaan dari sektor pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal guna tercapainya target penerimaan negara dalam sektor pajak. Selain itu perbedaan ini juga disebabkan adanya sistem perpajakan *self assessment* yang dijalankan di Indonesia, yang memiliki unsur-unsur yaitu unsure otomatis, unsur ditegakkannya hukum, dan unsur kekuasaan.

1. Unsur otomatis, dimana wajib pajak akan secara otomatis menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
2. Unsur ditegakkannya hukum, dimana adanya sifat dapat dipaksakan, dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar.
3. Unsur kekuasaan, dimana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan-peraturannya.

Namun demikian, Direktorat Jenderal Pajak tidak menutup mata terhadap pentingnya pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan (umum). Kinerja pelayanan yang baik akan memungkinkan diperolehnya manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment*, sehingga penerimaan pajak secara maksimal dapat tercapai. Pelayanan perpajakan saat ini sudah menunjukkan banyak perubahan positif. Apabila pelayanan perpajakan dulu sering dianggap rumit dan berbelit-belit, saat ini pelayanan perpajakan sudah menjadi pelayanan yang bersih, tertib dan transparan sehingga telah menambah kepercayaan para Wajib Pajak di dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Dengan adanya modernisasi perpajakan, para Wajib Pajak (WP) dapat menyelesaikan seluruh kepentingan perpajakan mereka pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang ada pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang ada di seluruh Indonesia, beserta petugas pelayanan yang berkompeten yang siap melayani Wajib Pajak pada seluruh KPP yang ada di seluruh Indonesia.

2.5 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Candisari berdiri berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-141/PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007, sejak tanggal 6 Nopember 2007 KPP Pratama Semarang Candisari telah menerapkan Sistem Administrasi Pajak Modern.

Pembentukan KPP Pratama merupakan bagian program Modernisasi Administrasi Perpajakan Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan; meningkatkan kepatuhan WP melalui pengawasan dan penegakan hukum; meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi; serta meningkatkan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia.

KPP Pratama Semarang Candisari mulai beroperasi tahun 2008 yang merupakan pecahan dari KPP Semarang Selatan. KPP Semarang Selatan Sendiri tetap berdiri dengan wilayah kerja Kecamatan Semarang Selatan.

2.6 Visi, Misi, Janji, Motto, dan Maklumat Pelayanan KPP Pratama Semarang Candisari

2.6.1 Visi KPP Pratama Semarang Candisari

Visi dari KPP Pratama Semarang Candisari sebagai salah satu institusi dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak adalah “Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik dengan memberikan pelayanan prima yang mengutamakan akuntabilitas dan dipercaya oleh masyarakat Jawa Tengah”

2.6.2 Misi KPP Pratama Semarang Candisari

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari mempunyai dua misi utama yaitu,:

1. Melaksanakan tata kelola administrasi Perpajakan secara akuntabel berdasarkan Nilai-Nilai Kementerian Keuangan untuk mendukung pengamanan target penerimaan.
2. Membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan, bantuan dan tuntunan untuk mewujudkan masyarakat Jawa Tengah Sadar Pajak.

2.6.3 Janji Pelayanan KPP Pratama Semarang Candisari

“Pelayanan Prima yang Transparan dan Bebas Biaya”

2.6.4 Motto KPP Pratama Semarang Candisari

“Cepat Akurat Nyaman Disiplin Inovatif”

2.6.5 Maklumat Pelayanan KPP Pratama Semaraang Candisari

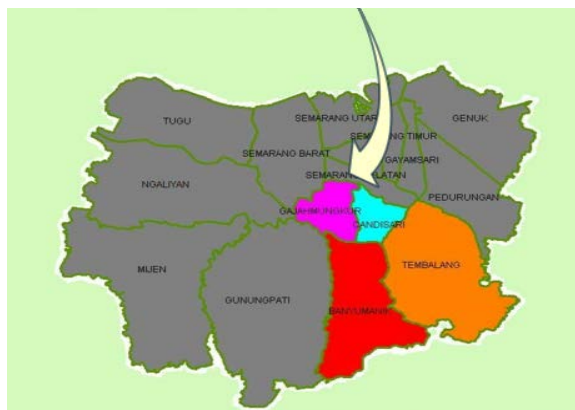
“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

2.7 Lokasi dan Wilayah Kerja KPP Pratama SemarangCandisari

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari berlokasi di Jalan Setiabudi N0.3 Semarang.KPP Pratama Semarang Candisari letaknya berdampingan dengan Kantor BRI dan berada tepat setelah turunan Gombel.Wilayah kerja KPP Pratama Semarang Candisari meliputi empat Kecamatan, yaitu Kecamatan Candisari , Kecamatan Gajah Mungkur, Kecamatan Banyumanik, dan Kecamatan Tembalang, dengan luas wilayah sekitar 79.24 ha dan jumlah wajib pajak sebanyak kurang lebih 100 ribu atau sebesar 70% dari jumlah penduduk sehingga masih memungkinkan untuk penggalian potensi WP OP.

Gambar 2.1

Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari



Wilayah Kecamatan Gajah Mungkur terdapat delapan kelurahan yang terdiri dari; Bendan Duwur, Bendan Ngisor, Sampangan, Karangrejo, Gajahmungkur, Lempongsari, Petompon, Bendungandengan jumlah WP terdaftar sebanyak 16.782.

2.8 Nilai – Nilai Organisasi KPP Pratama Candisari Semarang

Nilai-nilai organisasi yang menjadi landasan bagi para pegawai KPP Pratama Candisari Semarang yaitu :

1. Integritas, Befikir, berkata, berpilaku, dan bertindak dengan baik dan benar, serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
2. Profesionalisme, Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
3. Sinergi, Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
4. Pelayanan, Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
5. Kesempurnaan, Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

2.9 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Candisari

Untuk mendukung pelayanan yang “Cepat Akurat Nyaman Disiplin Inovatif” KPP Pratama Semarang Candisari memiliki 73 pegawai.

Struktur Organisasi berdasarkan tugas pokok sebagai berikut ;

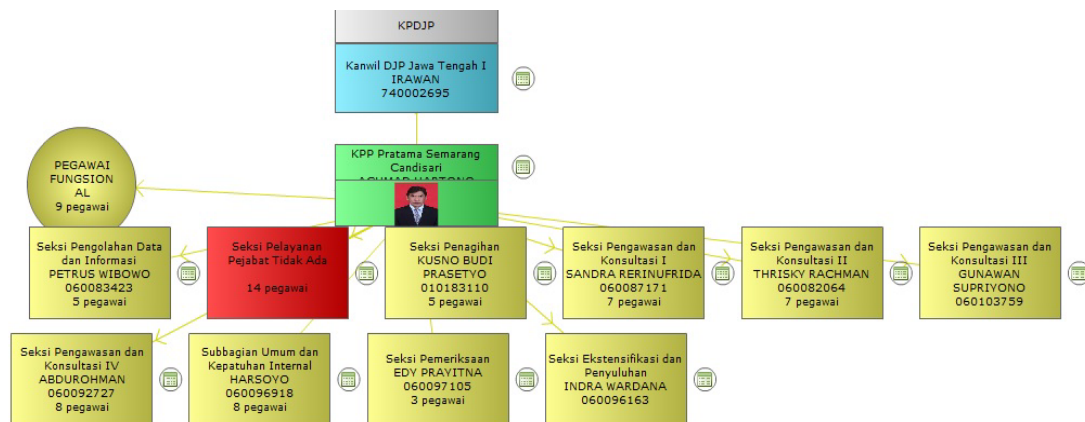
1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, bagian yang bertugas untuk mengelola anggaran/ kebendaharaan kantor, mengadministrasikan kepegawaian, mengelola rumah tangga KPP dan kesekretariatan kantor. Tugas pokok Subbag Umum dijabarkan ke dalam SOP. Sedangkan fungsi Sub Bagian Umum adalah sebagai unit penunjang kelancaran operasional kantor baik yang berhubungan dengan sumber daya manusia maupun dengan sarana dan prasarana, serta pengadministrasian kepatuhan internal dan lainnya.
2. Pengolahan Data dan Informasi, bagian yang bertugas untuk melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan e-SPT dan e-filing serta penyiapan laporan kinerja.
3. Seksi Pelayanan, bagian yang bertugas untuk melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, pelayanan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) dan surat lainnya, pelaksanaan registrasi WP, dan penanganan pengaduan masyarakat.

4. Seksi Pemeriksaan, bagian yang bertugas untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), dan administrasi pemeriksaan perpajakan.
5. Seksi Penagihan, bagian yang bertugas tidak hanya penatausahaan piutang PPh, PPN, dan PPN/BM, namun juga melakukan pemetaan dan analisis atas jumlah tunggakan serta melakukan tindakan penagihan baik aktif maupun pasif.
6. Seksi Ekstensifikasi, bagian yang bertugas untuk melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan subyek dan obyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan. Seksi Ekstensifikasi ini juga menjadi salah satu ujung tombak dalam penggalian potensi pajak terutama dari Wajib Pajak Baru.
7. Fungsional Pemeriksa, bagian yang bertugas untuk melakukan pengujian kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, bagian yang bertugas untuk melakukan pelayanan bimbingan, himbauan dan konsultasi perpajakan kepada WP, serta pelaksanaan administrasi permohonan produk hukum Wajib Pajak.
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV, setiap bagian mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan WP analisa kinerja

WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 2.2

Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Candisari Semarang



2.10 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting bagi KPP Pratama Semarang Candisari. SDM lah yang menjadikan kunci KPP Pratama Semarang Candisari hingga mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh pimpinan, khususnya target pencapaian penerimaan pajak yang diamanahkan. Hal tersebut menjadikan KPP Pratama semarang Candisari sebagai KPP terbaik di wilayah Kanwil Jawa Tengah I.

Tabel 2.1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	47
Perempuan	31
Total	78

Sumber: SubBag Umum KPP Pratama Semarang Candisari, 2015

Menyadari SDM adalah sesuatu yang mempunyai nilai yang sangat strategis, maka KPP Pratama Semarang Candisari terus berupaya meningkatkan kapasitas pengetahuan pegawai dengan cara mengadakan dan mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan yang ada.

2.11 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Semarang Candisari

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 PER KEMENKEU Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tahun 2014 KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan,
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
6. Pelaksanaan ekstensifikasi dan Pelaksanaan intensifikasi;
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. Pembentukan ketetapan pajak;
12. Pelaksanaan administrasi kantor